

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSDT

SEGUNDO TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2020

SECRETARÍA GENERAL
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

PRESENTACIÓN

La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca - CVC, a través de la Secretaría General, en desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 presenta el informe de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales - PQRSDT recibidas y atendidas por la Corporación a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 01 Abril al 30 de Junio de 2020.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015), a fin de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión durante el Segundo Trimestre de 2020, en materia de PQRSDT.

En este informe se registra la radicación y tramitación de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales que ingresan al aplicativo ARQ Utilities, entendiéndose este, como el Sistema de Gestión Documental; desde el cual se efectúa tanto el seguimiento a los distintos trámites que por jurisdicción y competencia le corresponde a la CVC, medir los tiempos de respuesta conforme a la norma, la respuesta efectiva e idónea que se entrega al Ciudadano, para de esta manera cuantificar y cualificar los Servicios y la atención al ciudadano por parte de la Corporación, arrojando como resultado las cifras que se relacionan al presente Informe.

GLOSARIO

De conformidad con la normativa vigente, los lineamientos para la Atención Integral del Ciudadano y los procedimientos incorporados por la Corporación Regional del Valle del Cauca-CVC se define como:

DERECHO DE PETICIÓN:

Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (C.N. art. 23).

De acuerdo con nuestra ley, las peticiones pueden hacerse a través de diferentes modalidades y se atenderán de acuerdo con su modalidad, de la siguiente manera:

- 1. PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR:** Se deberán atender dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción
- 2. SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA:** Cuando se solicita acceso a la información pública que la Entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función, deberá atenderse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Esta petición incluye la solicitud para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad.
- 3. CONSULTA:** Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
- 4. QUEJA:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular (por actos de corrupción) realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- 5. RECLAMO:** Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud. Deberá atenderse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- 6. SUGERENCIA:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- 7. DENUNCIA AMBIENTAL:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad ambiental de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación administrativa sancionatoria por actos contra los recursos naturales renovables y/o el medio ambiente. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

- 8. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES:** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días hábiles.

Respecto al término de atención es necesario manifestar que los mismos se ampliaron internamente en la Corporación, de conformidad con lo previsto en el artículo 5 del decreto 491 de 2020.

CANALES DE ATENCIÓN

La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca CVC cuenta con tres (3) canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos podrán formular sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales (PQRSdT), de acuerdo con la competencia Constitucional y Legal que tiene la Entidad.

- 1. CANAL PRESENCIAL:** Atención personalizada que se da al Ciudadano tanto en la radicación de su trámite en las ventanillas únicas que están ubicadas en las Direcciones Ambientales Regionales y en el centro administrativo de correspondencia localizado en el edificio central que recibe las peticiones de las dependencias centrales de la Corporación, como también la atención que recibe por parte de funcionarios de Atención al Ciudadano que brindan asesoría e información a los peticionarios que así lo requieran. Mediante este mismo canal el Ciudadano puede solicitar información sobre el estado de su trámite. Es necesario mencionar que durante este segundo trimestre este canal estuvo temporalmente inhabilitado en consideración a las medidas adoptadas por la Corporación como resultado de la Emergencia Sanitaria decretada por el Gobierno Nacional y las medidas adoptadas a nivel departamental, distrital y municipal. Los sitios donde se brinda la atención presencial son:

Centro Administrativo de Correspondencia-CAC: En la carrera 57 No. 11 – 73 de la Ciudad de Santiago de Cali.

Ventanillas Únicas de las Direcciones Ambientales Regionales ubicadas en:

DAR BRUT

Dirección: Calle 16 # 3–278, Municipio de La Unión.

Teléfono: 2290010

DAR NORTE

Dirección: Carrera 4 # 9-73 Cuarto Piso, Municipio de Cartago.

Teléfono: 2147110 Ext. 2101.

DAR CENTRO SUR

Dirección: Piscicultura, Contiguo Batallón Palace, Municipio de Buga.

Teléfono: 2379510

DAR CENTRO NORTE

Dirección: Carrera 27a # 42–432, Municipio de Tuluá.
Teléfono: 2339710

DAR PACIFICO ESTE

Dirección: Calle 10 # 12-60, Municipio de Dagua
Teléfono: 2453010 - 2450515

DAR PACIFICO OESTE

Dirección: Carrera 2A # 2-09, Edificio Raúl Becerra, piso 2 y 3 – Distrito de Buenaventura
Teléfono: 2409510

DAR SURORIENTE

Dirección: Calle 55 # 29 A–32 – Municipio de Palmira.
Teléfono: 2660310 - 2728056.

DAR SUROCCIDENTE

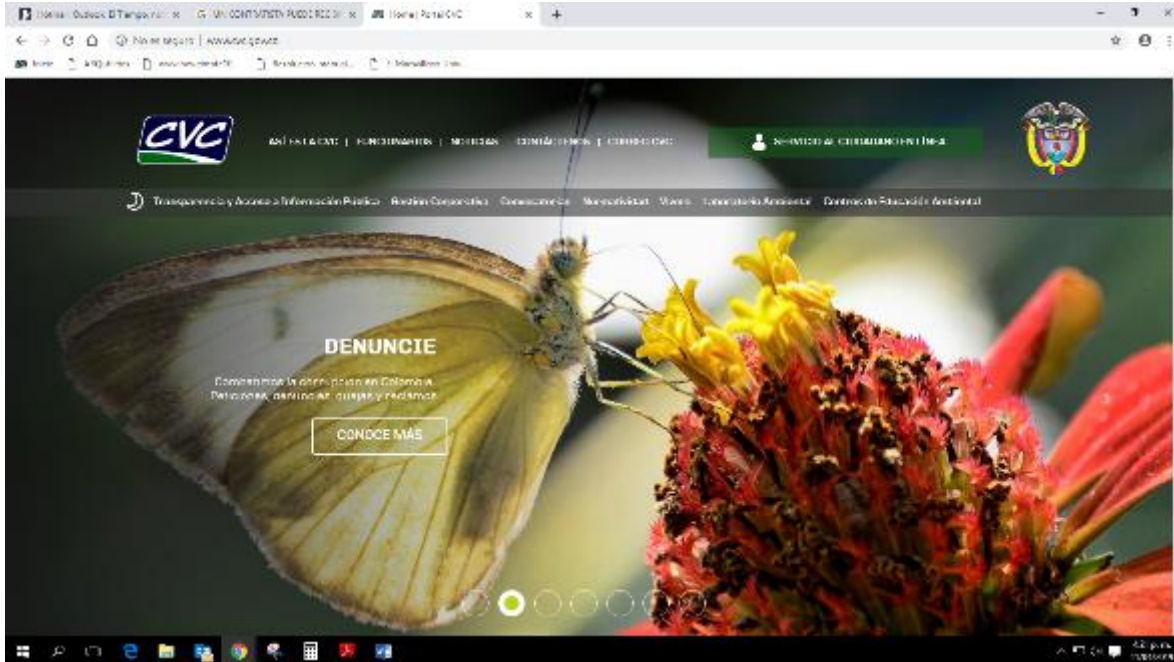
Dirección: Carrera 57 No. 11–73 – Municipio de Cali.
Teléfono: 3310100 – 6206600.

2. CANALES ELECTRÓNICOS:

- **PQRSD WEB**

Es el medio que ha dispuesto la Corporación para la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias Ambientales (PQRSD). El interesado puede acceder al formulario WEB de PQRDS, a través del siguiente enlace o link: <https://cvc-pqrweb.argbs.com/PQRDWeb/>; portal desde el cual también podrá consultar el estado de su trámite.

renovables, a través de la página institucional <https://cvc-pqrweb.arqbs.com/PQRDWeb/faces/index.xhtml?tipo=TRAMITES>



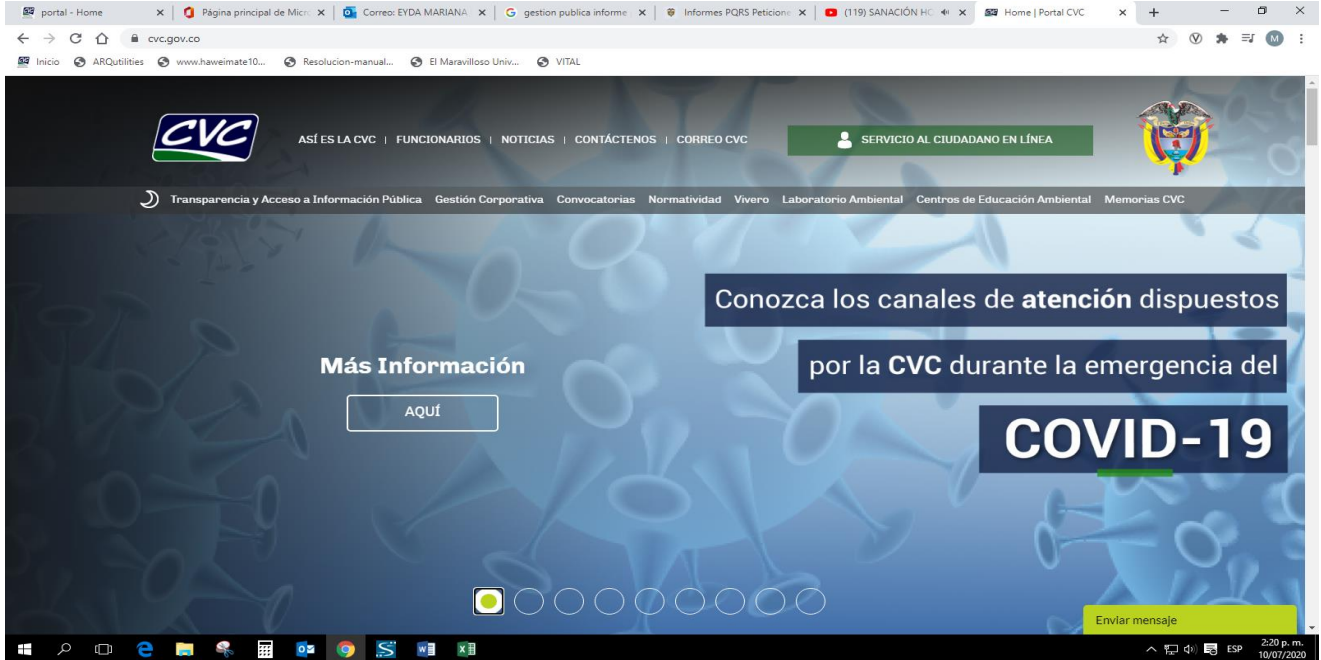
Actualmente se tienen un total de diez (10) trámites en línea, correspondientes a los Derechos Ambientales más solicitados en la Corporación.

Una vez radicada la PQRSDT, el ciudadano puede consultar el estado de su trámite digitando el número del radicado ingresando a <https://cvc-pqrweb.arqbs.com/PQRDWeb/faces/consultar.xhtml?tipo=PQRD>

Los tramites y solicitudes gestionadas por el ciudadano a través del canal WEB, permiten el registro de la información mínima requerida y garantiza la oportunidad, derecho al turno y gestión; además le permite realizar seguimiento a su solicitud de forma virtual y en tiempo real.

3. CANAL TELEFÓNICO: Es el medio de comunicación verbal que tienen a su disposición los ciudadanos para que formulen sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, las cuales serán atendidas por los funcionarios que pertenecen al Grupo de Atención al Ciudadano ubicados en el Edificio Principal, así como en las Direcciones Ambientales Regionales, instancia desde la cual se adelantará la radicación de su trámite, de acuerdo a cada caso específico.

LÍNEA VERDE: (2) 3396168
LINEA GRATUITA: 018000933093



► Si se requiere que los interesados informen sobre las actividades de exploración de aguas subterráneas cuyo aprovechamiento se destinará para el servicio público de acueducto, indicando las coordenadas del sitio propuesto, se deberá acceder a el correo electrónico direcciontecnica@cvc.gov.co

► Para las notificaciones judiciales exclusivamente, los tribunales y juzgados, deberán acceder buzón de correo electrónico: notificacionesjudiciales@cvc.gov.co

GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIA Y TRÁMITES AMBIENTALES - PQRSDT

Como se observa en la tabla de Estadísticas de Trámites Ambientales realizados durante el Segundo Trimestre de 2020, se finalizaron con resolución un total de Cien (100) solicitudes, incluyendo todas las vigencias, de las cuales la Dirección Ambiental Regional Centro Sur logró el mayor volumen, con 23 resoluciones. Respecto a los Trámites Ambientales que fueron finalizados sin Auto de Archivo, tenemos un total de Setenta (70) casos, siendo la DAR Centro Sur, la de mayor productividad con un total de 18 casos. En cuanto a los Derechos Ambientales finalizados Sin Resolución y que fueron atendidos mediante oficio, relacionados con Autorizaciones de Aprovechamiento Forestal de Árboles Aislados por Gestión del Riesgo, se finalizaron un total de (71) solicitudes, siendo la Dirección Ambiental Regional Centro Sur la que resolvió más casos con un total (18).

Tabla 1. Estadísticas de Trámites Ambientales

Etiquetas de fila	Suma de No. de solicitudes de trámites ambientales recibidas (sin incluir pendientes no vencidas)	Suma de No. de trámites ambientales finalizados con resolución de todas las vigencias	Suma de No. de trámites ambientales finalizados sin resolución – Auto de Archivo	Suma de No. de trámites ambientales finalizados sin resolución – Autorizaciones aprovechamiento árboles aislados por gestión del riesgo
D.A.R. BRUT	12	0	10	11
D.A.R. CENTRO - NORTE	9	0	9	9
D.A.R. CENTRO - SUR	23	9	18	18
D.A.R. NORTE	12	9	10	10
D.A.R. PACIFICO - ESTE	16	25	9	9
D.A.R. PACIFICO – OESTE	0	2	0	0
D.A.R. SUROCCIDENTE	6	37	6	6
D.A.R. SURORIENTE	12	18	8	8
Total general	90	100	70	71

Fuente: ARQUtilities–2020

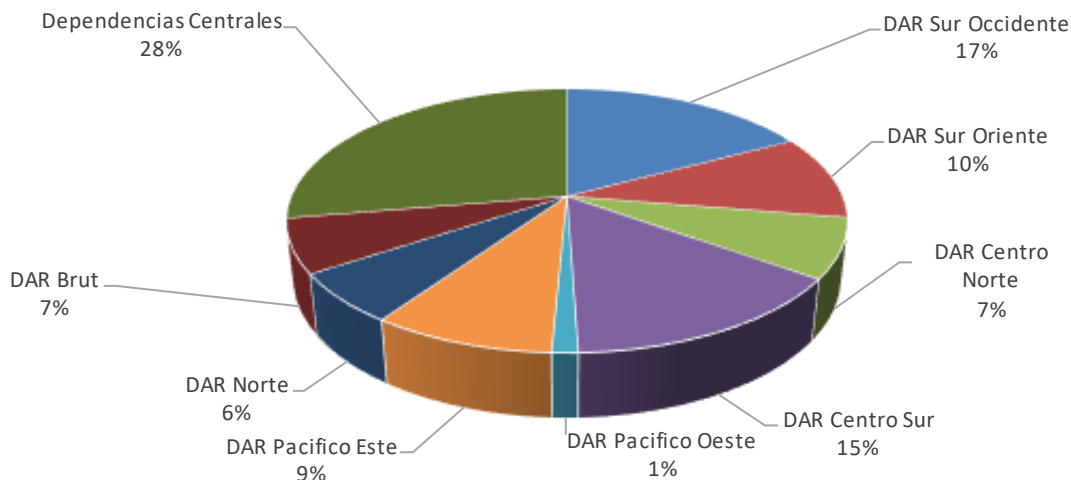
Tabla No.2. Solución de los casos por términos de atención en cada una de las dependencias – PQRSDT (Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Tramites Ambientales)

Dependencia/ Regional	Finalizado Dentro Tiempo		Finalizado Fuera Tiempo		Pendiente No Vencida		Pendiente Vencida		Anulados		Total No de casos	Total %
	No de casos	%	No de casos	%	No de casos	%	No de casos	%	No de casos	%		
DAR Sur Occidente	51	6,36%	14	14,00%	305	22,51%	79	39,70%		0,00%	449	17,23%
DAR Sur Oriente	62	7,73%	9	9,00%	127	9,37%	13	6,53%	59	39,33%	270	10,36%
DAR Centro Norte	61	7,61%	4	4,00%	120	8,86%	5	2,51%		0,00%	190	7,29%
DAR Centro Sur	108	13,47%	6	6,00%	237	17,49%	16	8,04%	13	8,67%	380	14,58%
DAR Pacifico Oeste	12	1,50%	2	2,00%	15	1,11%	4	2,01%		0,00%	33	1,27%
DAR Pacifico Este	60	7,48%	6	6,00%	153	11,29%	7	3,52%	6	4,00%	232	8,90%
DAR Norte	32	3,99%	5	5,00%	114	8,41%	6	3,02%	2	1,33%	159	6,10%
DAR Brut	55	6,86%	2	2,00%	97	7,16%	12	6,03%	6	4,00%	172	6,60%
Dependencias Centrales	361	45,01%	52	52,00%	187	13,80%	57	28,64%	64	42,67%	721	27,67%
Total general	802	100,00%	100	100,00%	1355	100,00%	199	100,00%	150	100,00%	2606	100,00%

Fuente: ARQUtilities–2020

Del total de los 2.606 PQRSDT (restando los 150 casos anulados), durante el segundo trimestre de 2020 se han finalizado un total 902 casos que corresponden al 36,72%.

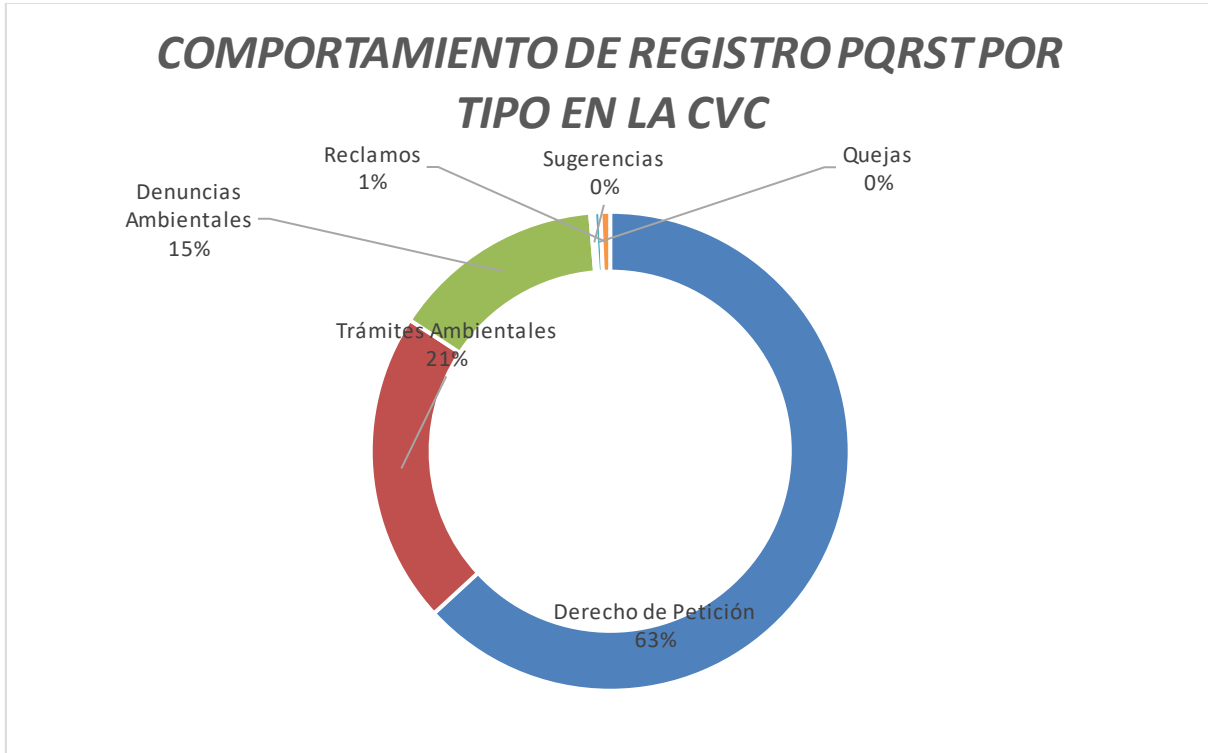
GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE LOS CASOS POR TÉRMINOS DE ATENCIÓN EN TODAS LAS DEPENDENCIAS DE LA CVC



Fuente: ARQUilities-2020

Tabla No. 3. Comportamiento de radicación de PQRSDT (Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales) por dependencias

Dependencia / Regional	Derecho de Petición	Trámites Ambientales	Denuncias Ambientales	Sugerencias	Quejas	Reclamos	Total general
DAR Sur Occidente	249	108	89	0	0	3	449
DAR Sur Oriente	156	68	37	4	2	3	270
DAR Centro Norte	116	50	24	0	0	0	190
DAR Centro Sur	177	125	75	0	1	2	380
DAR Pacifico Oeste	24	6	3	0	0	0	33
DAR Pacifico Este	111	64	55	0	2	0	232
DAR Norte	68	62	28	0	1	0	159
DAR Brut	80	55	37	0	0	0	172
Dependencias Centrales	665	11	28	3	5	9	721
Total general	1.646	549	376	7	11	17	2.606



La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca - CVC se encuentra organizada territorialmente en ocho (8) Direcciones Ambientales Regionales: DAR BRUT, DAR Centro Norte, DAR Centro Sur, DAR Norte, DAR Pacífico Este, DAR Pacífico Oeste, DAR Suroccidente y DAR Sureste, esto con la finalidad de darle facilidad y accesibilidad al Ciudadano para presentar sus diferentes trámites a saber: Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales, en cualquiera de estos canales de atención que ha dispuesto la CVC para su recepción, lo cual ha permitido que haya un mayor acceso en cuanto a la radicación y efectiva respuesta de sus requerimientos.

La Tabla No. 3 refleja los resultados obtenidos para el Segundo Trimestre de 2020, en donde se evidencia la recepción de **1885 PQRST** ante las Direcciones Ambientales Regionales, que corresponden al **72.33 %** del total **2.606** solicitudes radicadas.

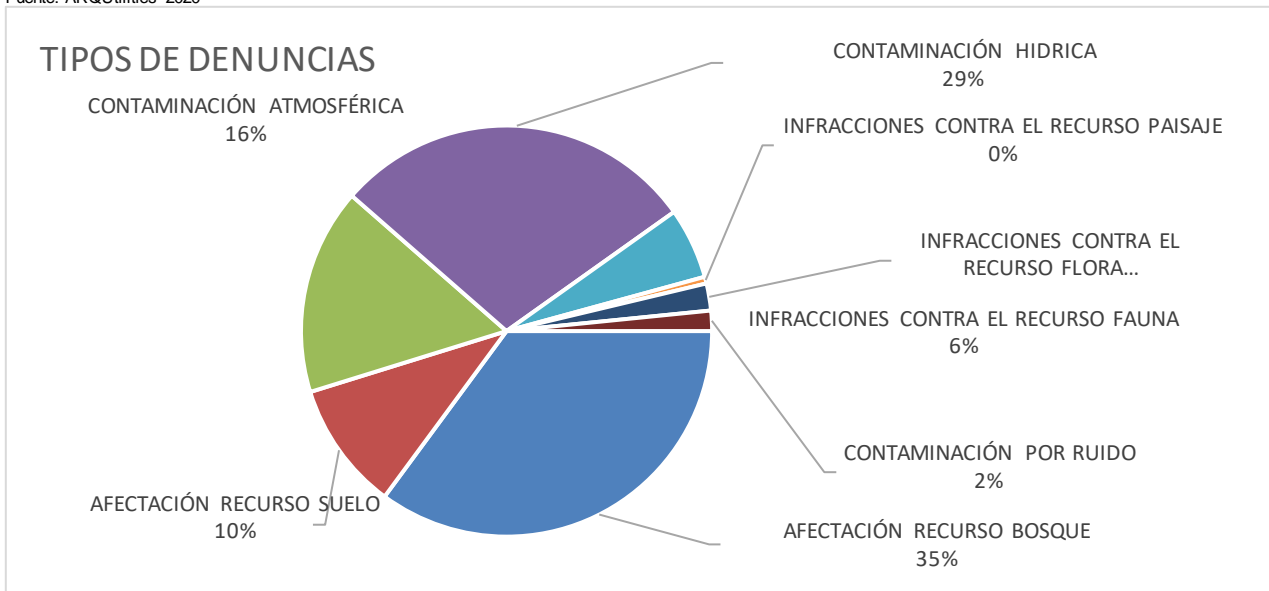
Para las áreas centrales de la Corporación, se recibieron en total 721 PQRST, lo que corresponde al **27.66** de los casos presentados.

Tabla No. 4. Denuncias por tipos de actos contra los recursos naturales

TIPO DENUNCIA	No de casos	%
AFECTACIÓN RECURSO BOSQUE	132	35,11%
AFECTACIÓN RECURSO SUELO	38	10,11%
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	61	16,22%
CONTAMINACIÓN HIDRICA	108	28,72%

INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FAUNA	21	5,59%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO PAISAJE	2	0,53%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FLORA	8	2,13%
CONTAMINACIÓN POR RUIDO	6	1,60%
Total general	376	100,00%

Fuente: ARQUilities-2020

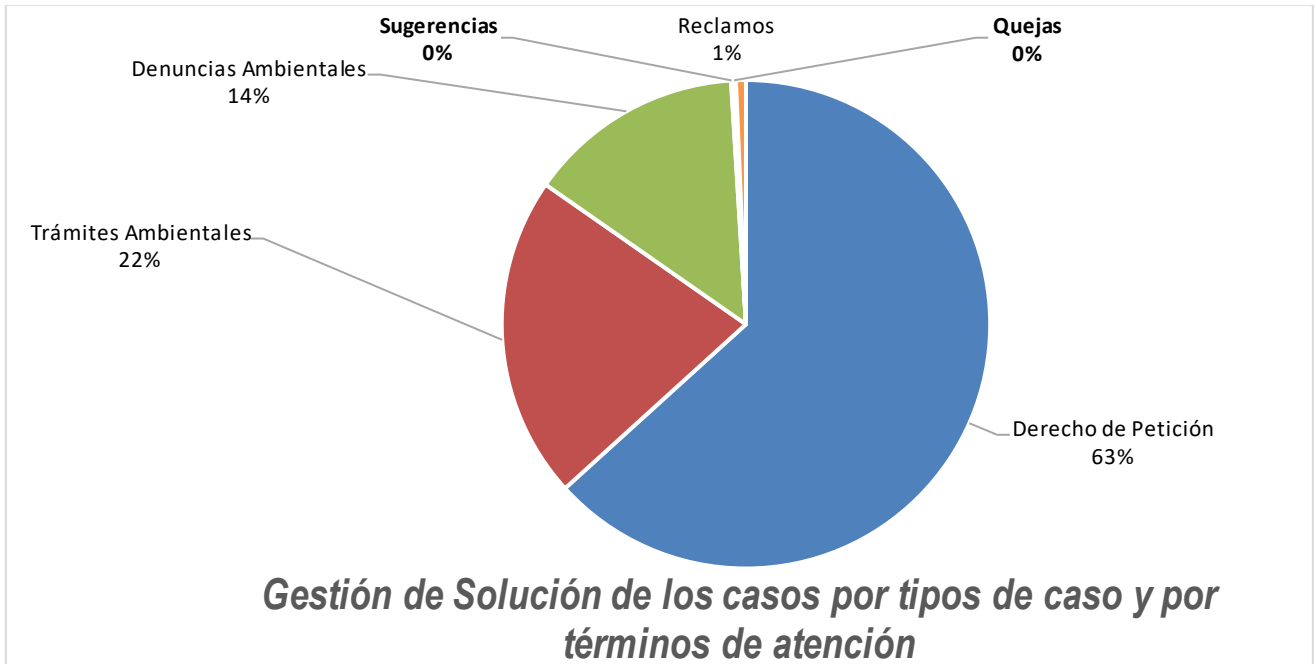


De las Denuncias contra los Recursos Naturales y del Medio Ambiente, las más presentadas corresponden en un **35.11%** a la afectación del Recurso Bosque, seguida de un **28.72 %** por la contaminación al recurso hídrico.

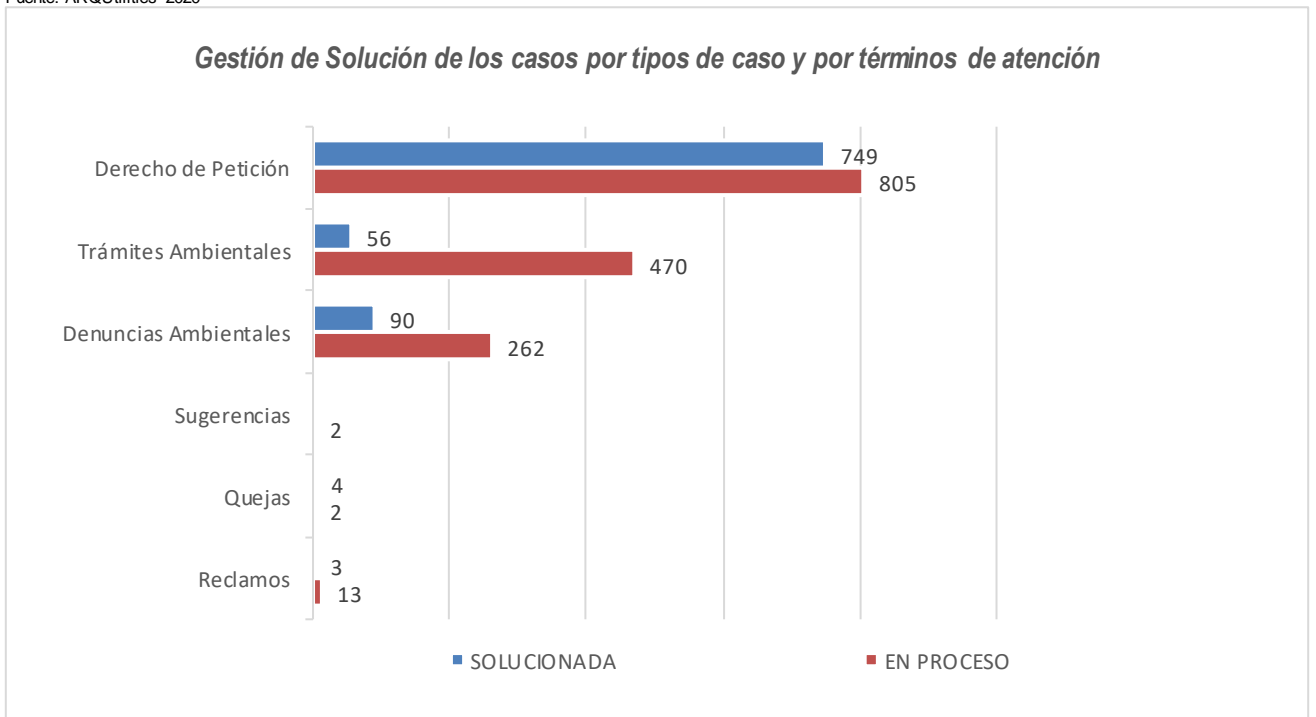
Tabla No.5. Solución de los casos por tipos de caso (PQRSD) y por términos de atención.

TIPO	SOLUCIONADA		EN PROCESO		Total No de casos	Total %
	No de casos	%	No de casos	%		
Derecho de Petición	749	83,04%	805	51,80%	1554	63,27%
Trámites Ambientales	56	6,21%	470	30,24%	526	21,42%
Denuncias Ambientales	90	9,98%	262	16,86%	352	14,33%
Sugerencias		0,00%	2	0,13%	2	0,08%
Quejas	4	0,44%	2	0,13%	6	0,24%
Reclamos	3	0,33%	13	0,84%	16	0,65%
Total general	902	100,00%	1554	100,00%	2456	100,00%

Fuente: ARQUilities-2020



Fuente: ARQUilities-2020



Fuente: ARQUilities-2020

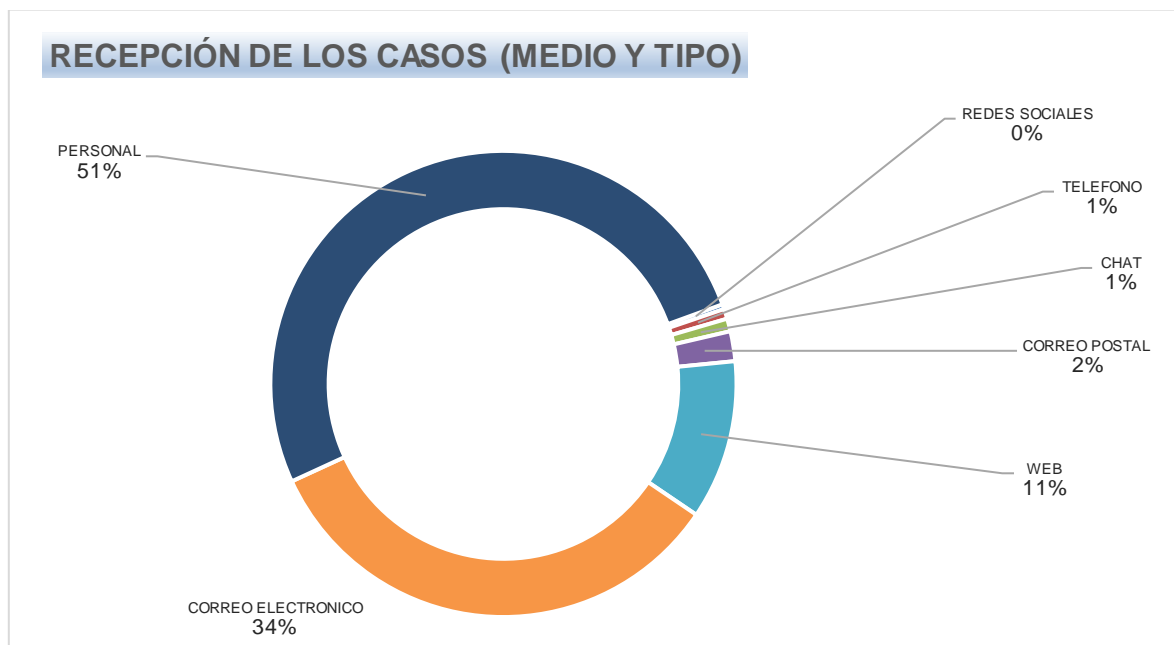
En cuanto a la Gestión de las Peticiones por Tipo y por Términos de Atención, tenemos que en la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC para el Segundo Trimestre de 2020 se han resuelto un total de **902** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Ambientales, de los **2.456** casos radicados en las Ventanillas

Únicas de las Direcciones Ambientales Regionales y del Centro Administrativo de Correspondencia – CAC, ubicado en el edificio principal de la ciudad de Cali, lo cual representa un **36.72%** de casos recibidos.

Tabla No. 6. Medio de recepción y Tipo de petición

Medio de Recepción	Derecho de Petición	Trámites Ambientales	Denuncias Ambientales	Sugerencias	Quejas	Reclamos	Total general
REDES SOCIALES	4	1	4				9
TELEFONO	11	6	1				18
CHAT	5	5	13				23
CORREO POSTAL	41	4	9				54
WEB	140	126	22				288
CORREO ELECTRONICO	665	117	87	1	4	3	877
PERSONAL	780	290	240	6	7	14	1337
Total general	1646	549	376	7	11	17	2606

Fuente: ARQUilities-2020



Fuente: ARQUilities-2020

En la Tabla No. 6 se observa que los usuarios realizan con mayor frecuencia sus trámites de manera presencial ante cualquiera de las ventanillas únicas ubicadas en las Direcciones Ambientales Regionales o en el Centro Administrativo de Correspondencia localizado en el edificio central del municipio de Cali; pues de un total de **2606** peticiones, **1337** se recibieron personalmente, lo que corresponde a un **51.30%**.

El segundo canal más utilizado para la presentación de PQRSD, corresponde al canal virtual (correo institucional y Web), con un total de 1665 peticiones, equivalente a un 45%.

OTRAS ATENCIONES A TRAVÉS DE REDES SOCIALES Y CHAT CORPORATIVO

El Grupo de Atención al Ciudadano, adscrito a la Secretaría General de CVC, cuenta con personas para la atención de PQRSD que se reciben a través de las redes sociales oficiales de la Corporación y el chat dispuesto en el portal web www.cvc.gov.co. En dichos espacios, los ciudadanos pueden interactuar con la entidad y formalizar sus peticiones.

Durante el segundo trimestre de 2020 este fue el total de casos atendidos a través de estas plataformas digitales:

Tabla No. 7. Número de atenciones directas e inmediatas por cada red social.

Medio de Recepción	Número de Ciudadanos Atendidos		
	Abril	Mayo	Junio
Chat Corporativo	420	641	832
Redes Sociales	95	123	167
Total Parcial	515	764	999
Total General	2.278		

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano 2020

Un total de 2.278 solicitudes fueron atendidas durante el segundo trimestre de 2020 a través de las redes sociales y el chat corporativo. En este contexto, es importante mencionar que estas atenciones no están registradas en el aplicativo del sistema de gestión documental de CVC ARQUutilities ya que su respuesta fue dada de forma directa e inmediata a través de la plataforma en la que fueron recibidas.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca está cumpliendo con la obligación consagrada en el literal H del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, reglamentada por el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, es decir, la de incorporar como mínimo en su Informe de Gestión en cuanto al acceso a la información pública, los parámetros definidos en el mencionado decreto. En cuanto a las peticiones de acceso a la información pública, durante este el año no recibió petición alguna incoando la Ley 1712 de 2014.
- Para el Segundo Trimestre del 2020, Se trasladaron a otras entidades un total de 6 solicitudes según datos del sistema ARQUutilities.

- De las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales, que aparecen radicadas en el Sistema de Gestión Documental (Gestión de trámites) –Aplicativo ARQ Utilities, para el Segundo Trimestre de 2020, el 36,72% se han finalizado satisfactoriamente en el citado aplicativo, según el informe generado del 1 Abril al 30 de Junio de 2020.
- En cuanto a las denuncias presentadas ante la Corporación por actos contra los Recursos Naturales y del Medio Ambiente, tenemos que para el Segundo Trimestre de 2020, se reportaron por diferentes canales un total de **376** casos, de los cuales la infracción que más se radicó fue la afectación al Recurso bosque con **132** Radicados, seguida de la contaminación hídrica, con un total de **108** casos reportados.
- La Corporación dando cumplimiento a las políticas y lineamientos del programa de Gobierno Digital (Gobierno en Línea) y del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, ha dispuesto desde su página web www.cvc.gov.co la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Ambientales, así como la posibilidad de adelantar Diez (10) diferentes clases de Trámites Ambientales, relacionados con los permisos, concesiones, autorizaciones, registro y licencias ambientales para el uso, aprovechamiento o afectación de los recursos naturales renovables en línea.

RECOMENDACIONES

De acuerdo con el presente informe, y realizado el análisis respectivo, se concluye que la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca en cumplimiento de la atención a las **PQRS**DT y al seguimiento y control adelantando por el Grupo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General, deberá realizar las siguientes recomendaciones con el fin de optimizar el modelo y la cultura al buen servicio y de atención al Ciudadano.

- Persistir con la socialización de los canales de atención al ciudadano a través de los medios de comunicación que tiene a su alcance la Corporación, con miras a lograr un mayor uso de las herramientas tecnológicas, en cuanto a la presentación de los PQRSDT por la página Web, así como para los trámites ambientales en línea.
- Realizar continuo monitoreo en el Sistema de Gestión Documental a los derechos de petición de información (acceso a información pública), teniendo en cuenta estándares de contenido y oportunidad de las respuestas de acuerdo con la normatividad vigente.
- Continuar con el seguimiento mensual tanto a las Direcciones Ambientales Regionales como a las dependencias que integran administrativamente a la Entidad a nivel central, a través del Sistema de Gestión Documental, mediante el Aplicativo ARQ Utilities, con miras a verificar que la gestión en la atención de los PQRSDT se cumpla dentro de los términos dispuestos legalmente para cada tipo de petición o trámite ambiental.

- Por parte de la Dirección Administrativa y de Talento Humano, incluir en el Plan Institucional de Capacitación-PIC 2020, programas de capacitación y sensibilización con miras al desarrollo de competencias y habilidades en los servidores públicos para la atención al ciudadano.
- Socialización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a todos los servidores públicos.
- Socialización de los procedimientos internos y términos de Ley a los funcionarios de las Direcciones Ambientales Regionales y áreas centrales que participan en el trámite de los derechos ambientales.
- Brindar inducción y reinducción a los funcionarios sobre el manejo adecuado del Aplicativo ARQ Utilities, con el objeto de incentivar la autogestión, de la misma manera se seguirá surtiendo el debido sondeo desde el Sistema de Gestión Documental, en aras de garantizar en debida forma el control de toda la información que se radica y la documentación que se expide en desarrollo de las actividades de la Corporación. Con este objetivo se logrará que tanto la Entidad como sus servidores públicos, cumplan con los parámetros establecidos en las disposiciones consagradas en las Leyes 594 de 2000 y 1437 de 2011.